

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 07 - Digital

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises iSAC.

DESDE EL 25 DE MARZO AL 07 DE ABRIL

≡ PLATAFORMAS DE STREAMING PARA CLIENTES VIGENTES

≡ CAMBIO NOMBRE HBO MAX AHORA ES MAX

❓ ACTIVIDAD

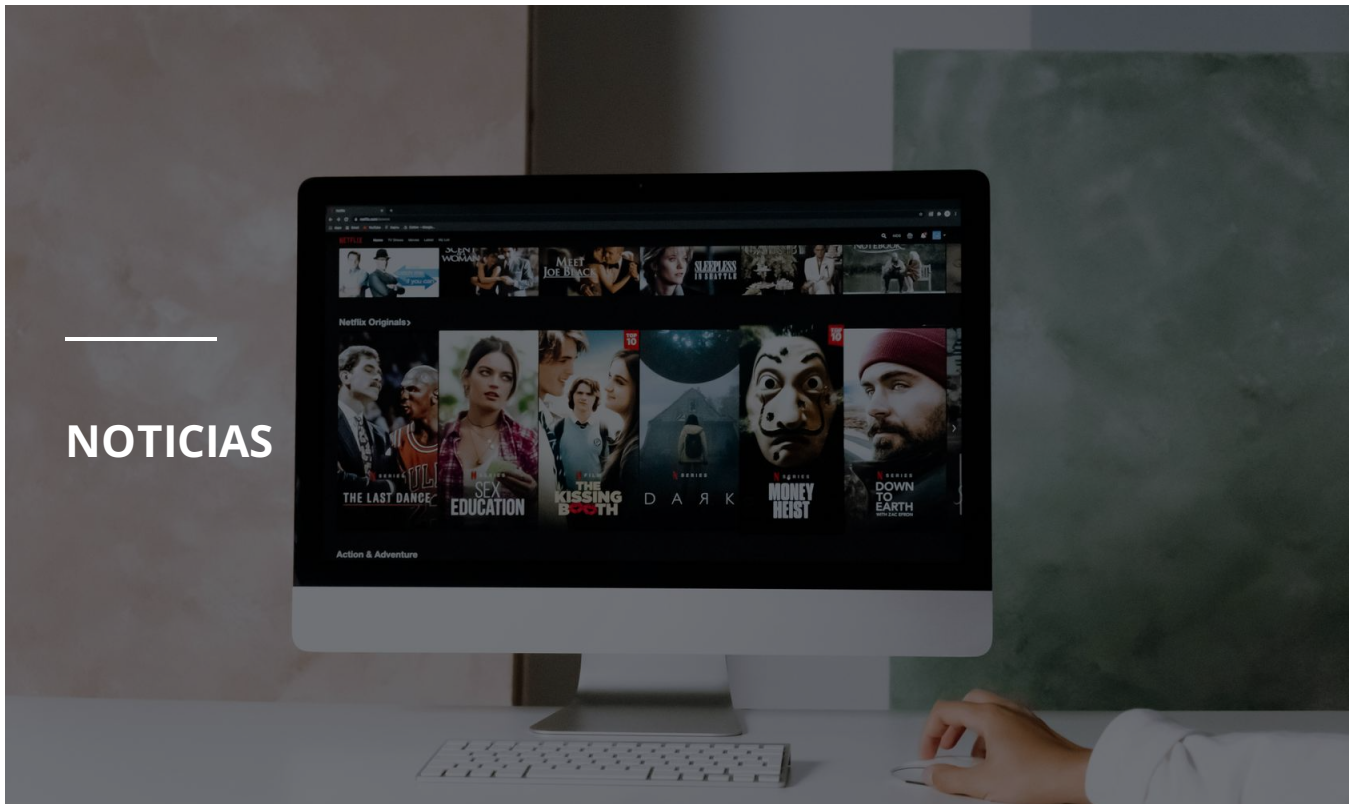
≡ CAMBIO DE MARCA TNT SPORT

≡ CAMBIOS EN LA GRILLA CLIENTES HOGAR VTR

≡ DESAFÍO TERMINADO

PLATAFORMAS DE STREAMING PARA CLIENTES VIGENTES

NOTICIAS



- Informamos que desde el 1º de marzo nuestros clientes vigentes tendrán acceso a las plataformas streaming que se están ofreciendo para los nuevos clientes.
- Las aplicaciones que estarán incluidas según el plan son:

PLAN	MAX	PRIME VIDEO	UNIVERSAL+ (Con publicidad)	RIIVI	CINDIE	EDYE	MEGA GO	A3PLAYER	DISNEY	STAR	PARAMOUNT
TV Full HD Digital	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí			
TV Hogar HD Digital	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí			
VTR TV Pro	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
TV Hogar digital	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí			
TV Full	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí			
TV Full Digital	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí			
TV Hogar análogo			Sí*				Sí*				
TV Hogar análogo vencido			Sí*				Sí*				
Triple pack plus	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí			
Triple pack finix	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí			
Doble pack plus	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí			
Doble pack finix	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí			
Doble pack finix	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí			
Doble pack TV Fono plus	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí			
MI PACK	NO APLICAN APLICACIONES STREAMING										
MOVIES AND SERIES											
TV FULL HD DIGITAL CTA VTR											

IMPORTANTE

- Si en sistema, las plataformas de streaming no figuran en PRODUCTOS INSTALADOS, el cliente SI LAS TIENE ACTIVAS. No debes informar en ningún caso que al cliente no le corresponden dichas aplicaciones y debes continuar la atención entendiendo que si las tiene disponibles.
- Esta noticia se informa a los clientes a través de correo electrónico. Pincha [AQUÍ](#) para revisar el correo
- Este beneficio no cambia la renta mensual que pagan nuestros clientes ni tampoco modifica el plan contratado.
- Para el ingreso de las aplicaciones los clientes las podrán descargar en el móvil, Tablet, web y TV SMART (Dbox Smart). Para revisar cómo autenticarse, revisa la publicación [APLICACIONES DE STREAMING](#)
- Para loguearse, el cliente debe ingresar sus credenciales de sucursal virtual
- Para el caso de los planes análogos revisa la publicación [SALIDA CANALES GRILLA ANÁLOGA](#)

- El beneficio de la membresía a las plataformas de streaming incluidas en el plan estará disponible hasta el 31 de diciembre de 2025, con excepción de Riivi que tendrá vigencia hasta el 31 de diciembre de 2024.
- Este beneficio sólo contempla una única suscripción. No incluye compras o arriendos de contenidos y/o contrataciones con costo adicional dentro de cada plataforma.
- Universal+ incluye anuncios.
- El uso de las plataformas de streaming requiere de acceso a Internet.

SCRIPT

Si el cliente nos contacta haciendo consultas sobre el correo recibido, puedes apoyarte con el siguiente script:

VOZ

"Sr. XXX efectivamente, su plan desde el 1° de marzo, contará con las aplicaciones de streaming XXX [mencionar aplicaciones según plan]. Recuerde el acceso a las aplicaciones es a través de su sucursal virtual"

NO VOZ

"XXX efectivamente, tu plan desde el 1° de marzo, contará con las aplicaciones de streaming XXX [mencionar aplicaciones según plan]. Recuerda que el acceso a las aplicaciones es a través de su sucursal virtual"

REGISTRA

Atención técnica -> Config/Activaciones/Desact -> SVA funcionamiento acti/desac

En la observación: "ingreso a app"



Para revisar más información ingresa a iSAC [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CAMBIO NOMBRE HBO MAX AHORA ES MAX



NOTICIAS

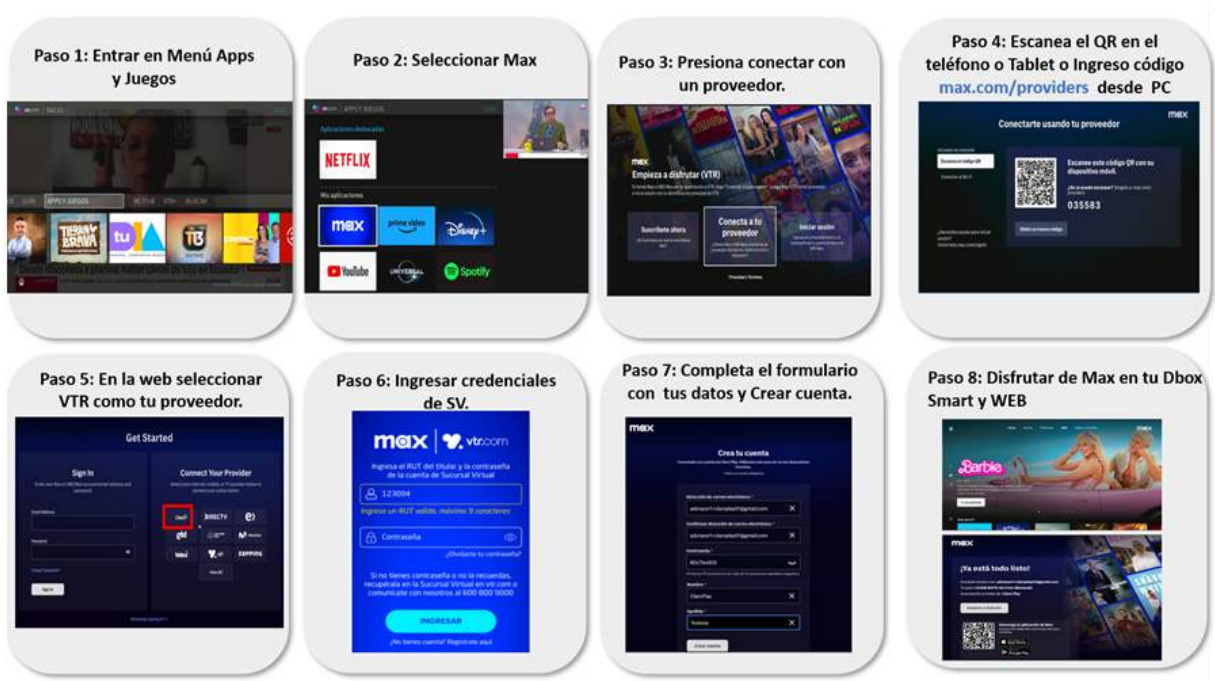
CONTEXTO

Te informamos que, **a contar del 27 de febrero de 2024 HBO Max ahora será Max.** Los Clientes serán notificados por e-mail informando este cambio e igualmente notificados por HBO MAX por publicidad en sus contenidos. Este cambio no modifica las condiciones

contractuales del servicio, es decir, se mantiene sin costo y se pueden seguir disfrutando del contenido acostumbrado por HBO.

FLUJO DE LOGIN MAX DESDE BOX SMART

- El Login de la aplicación no cambia, si ya se encuentra Logueado.
- Si no está logueado debe descargar MAX en la tienda de aplicaciones y realizar el proceso de loguearse en la aplicación.



FLUJO EXPERIENCIA MIGRACIÓN CLIENTES HBO MAX A ANDROID TV

PASO 1, 2 Y 3

PASO 4 Y 5

PASO 6 Y 7

PASO 8

EN EL D- BOX SMART

Paso 1: El cliente intenta ingresar a HBO MAX en el Dbox Smart en Apps y Juegos, y le aparece esta pantalla. Presiona Descargar y lo dirigirá a través de un link a la Play Store



Paso 2: En Play Store seleccionar descargar. La App MAX se instalará en el STB



Paso 3: Presionar Abrir

PASO 1, 2 Y 3

PASO 4 Y 5

PASO 6 Y 7

PASO 8

Paso 4: Aparece esta pantalla cargando la App MAX.



Paso 5: Aparecerá pantalla anunciando que sus perfiles, listas e historial han sido migrados OTT MAX. El usuario accede directamente a MAX. Sin necesidad de relloguearse.



5.1



5.2

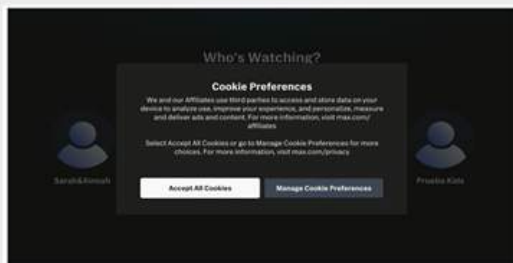
PASO 1, 2 Y 3

PASO 4 Y 5

PASO 6 Y 7

PASO 8

Paso 6: Presionar aceptar las cookies



Paso 7: Selecciona el perfil de preferencia



PASO 1, 2 Y 3

PASO 4 Y 5

PASO 6 Y 7

PASO 8



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El cambio de HBO Max a Max modificará las condiciones contractuales del servicio

☐

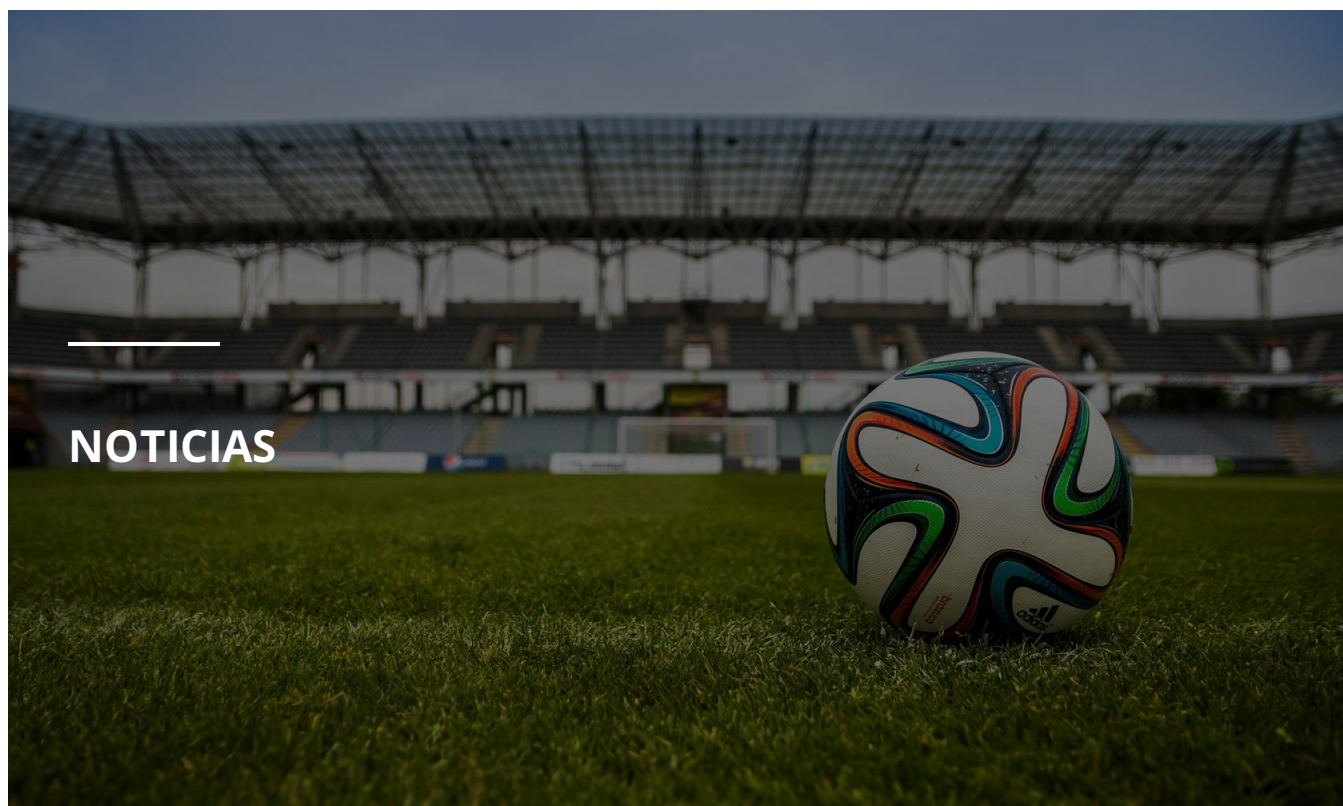
Falso

☐

Verdadero

CAMBIO DE MARCA TNT SPORT

NOTICIAS



Te informamos que, a partir del **22 de marzo 2024**, **TNT SPORT** realizará cambio de marca y se verá reflejado sólo en el **nombre y logo de los canales**, **NO AFECTARÁ la en la programación actual**, ubicación de los canales y no cambiará el valor del canal o pack Premium. Aplicará para todos los clientes Hogar. Ante consultas de cliente revisa en detalle en la siguiente tabla:

Canal Actual	Nuevo nombre	Numeración
TNT SPORTS 3	TNT SPORTS	46
TNT SPORTS 3 HD	TNT SPORTS	854
TNT Sports HD	TNT SPORTS PREMIUM	855
TNT SPORTS 2	TNT SPORTS PREMIUM	165

REGISTRA

Cable -> Capacitación -> Grilla

En la observación registra:

- Nombre del cliente
- Motivo de la atención
- Información entregada
- Plazo informado (si aplica)



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CAMBIOS EN LA GRILLA CLIENTES HOGAR VTR



NOTICIAS

CONTEXTO

- Te informamos que el **01 de enero de 2024 se enviará un mail a clientes TV** informando que el **01 de marzo 2024 realizaremos un cambio en la grilla de canales** para **todos los planes de Hogar VTR**, estas modificaciones incluirán la salida de canales que serán reemplazados. Según se indica a continuación.

Nuevo Canal	Canal que Sale
FX 	<i>Lifetime</i> LIFETIME
FILM&ARTS 	 A&E
CINECANAL 	 SONY
STAR CHANNEL 	 AXN
BÍO BÍO 	 H2
NAT GEO 	 HISTORY CHANNEL
AMC 	 I-SAT
MÁS CHIC 	 MUCH MUSIC
TELEMUNDO 	 GLITZ

FLUJO VISADO

PREGUNTAS
FRECUENTES

ALCANCE

DEBES SABER

El mail que recibirán los clientes es el siguiente:



Sorpréndete con
estos cambios en tu
grilla de canales



Hola (Cliente)

En VTR tenemos una muy buena noticia que contarte. Porque nos gusta innovar y responder a lo que nuestros clientes prefieren, a partir del 1 de marzo de 2024, modificaremos la actual grilla de canales para todos nuestros planes, con lo que buscamos entregar más y mejor entretenimiento para toda la familia.

Este movimiento de canales nos permitirá, en el corto plazo, sorprenderle con nuevas alternativas de entretenimiento que muy pronto conocerá.

NUOVO CANAL	CANAL QUE SALE
FX	Lifetime
FILMARTS	filmVTR
COMEDIANAL	SONY
ST&R CHANNEL	ALXN
HD 800	HD 100
NAT 800	HISTORY CHANNEL
APC	CSAT
MEL 800	PROXIMUS
TELEPUNTO	OLITE

Esta nueva grilla de canales es un primer paso. Pronto te sorprenderemos con nuevas alternativas de entretenimiento que nos mantendrán con la oferta de TV paga más innovadora de la industria.

En nombre de VTR te deseamos un excelente inicio de año y te invitamos a continuar disfrutando de la mejor propuesta de entretenimiento, cultura, información y deportes.

Atentamente,
Equipo VTR

Te recomendamos

Nuestro entretenimiento es la mejor experiencia del mundo. Descubre más canales disponibles en tu plan de VTR.

Para más información, consulta el plan de tu servicio, o contacta con nosotros al número de atención al cliente 1000 1000. También puedes contactarnos en nuestra página web.

Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad.

vtr.com



FLUJO VISADO

PREGUNTAS
FRECUENTES

ALCANCE

DEBES SABER

¿Por qué se eliminan los canales?

En VTR permanentemente estamos buscando como mejorar tu oferta para brindarte una mejor entretenimiento. En este caso la decisión atiende en parte a decisión de uno de los programadores y en parte a definiciones comerciales de VTR.

¿Desde cuándo no podré ver las señales?

Desde 1 de marzo 2024.

¿Cómo afecta el cobro de mi plan?

No presentara cobros adicionales a su servicio.

¿Las nuevas señales estarán disponibles en VTRPLAY?

Si, estarán disponibles.

¿Existe afectación especial a señales análogas?, Clientes sin dbox.

Las señales que salen de la grilla, salen para todos los clientes incluyendo clientes análogos.

¿Cómo proceder si cliente pide eliminar servicio por perdida de canal?

Transferir a Plataforma de Retención.

FLUJO VISADO	PREGUNTAS FRECUENTES	ALCANCE	DEBES SABER
• Este moviendo de canales aplicará para todos los planes Hogar VTR. • Las nuevas señales estarán disponibles en VTR PLAY. • Las señales que salen de la grilla, salen para todos los clientes incluyendo clientes análogos.			

FLUJO VISADO	PREGUNTAS FRECUENTES	ALCANCE	DEBES SABER
• Este movimiento de canales nos permitirá, en un corto plazo sorprender con nuevas alternativas de entretención. • Esta Grilla de canales entrará en vigencia a contar del 1 de marzo 2024. • Todo cambio en la grilla de canales debemos informar a los clientes con 60 días de anticipación, por lo tanto, el mail informativo se enviará el 01 de enero 2024. • No debes realizar ninguna acción. El cambio de los canales en su TV se realizará de forma remota y automática el 1 de marzo del 2024.			



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 07 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 07!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón "Finalizar"

FINALIZAR